

Ferienregion Engadin Samnaun Val Müstair

Tourismus Engadin Scuol Samnaun Val Müstair AG (TESSVM)
Stradun 403a, 7550 Scuol
MwSt-Nr. CHE-115.911.767

Tel. +41 81 861 88 00
Fax +41 81 861 88 01
info@engadin.com
engadin.com

17. September 2020 / Team Vertrieb TOMAS – support@engadin.com – Tel. 081 861 88 34

FAQ – Frequently Asked Questions – häufig gestellte Fragen zu TOMAS

Was ist TOMAS?

TOMAS (Touristic Online Management System) ist ein cloudbasiertes Reservationssystem für Unterkünfte, Pauschalen und Erlebnisse und fungiert auch als Channel-Manager. Anbieter können ihre Preise und Verfügbarkeiten zentral im TOMAS erfassen und von da aus automatisiert an interne Kanäle der TESSVM sowie weitere externe Plattformen wie Booking.com, e-domizil etc. senden. Darüber hinaus kann man als Unterkunftsanbieter auch mit dem Kanal «TBooking» eine Online-Buchungsstrecke (= WBE: Web Booking Engine) auf der eigenen Webseite einbauen. Bei Ferienwohnungen besteht zudem die Möglichkeit, nur ein «Objekt-Inserat» ohne Online-Buchungsmöglichkeit zu schalten (nicht empfohlen!). Bei dieser Variante sind Schnittstellen zu anderen Portalen jedoch nicht möglich.

Was sind die Kosten für die Nutzung des Systems?

Die laufenden System- und Lizenzgebühren von TOMAS werden grundsätzlich durch die TESSVM getragen und nicht auf die Vermieter abgewälzt. Der Unterkunftsanbieter muss eine einmalige Aufschaltgebühr zahlen und wenn optional gewünscht, die Einrichtung eines Channel Managers. Kommissionen werden nur im Erfolgsfall erhoben, d.h. bei einer Buchung:

- Direktbuchung auf der Webseite der Unterkunft (WBE): kommissionsfrei
- Buchung über TESSVM (Telefon, Webshop): 10-12 % Kommission an die TESSVM (je nachdem, ob die TESSVM oder der Partner das Inkasso macht)
- Buchung über Dritte (Booking.com, e-domizil etc.): Kommission geht an die Drittplattform; Höhe abhängig von der Plattform. Sie ist in der Verhandlungsverantwortung des Vermieters.

Objekt-Inserate bilden eine Ausnahme. Hier fällt eine jährlich wiederkehrende Gebühr an, anstelle von Kommissionen. Diese ist fix und unabhängig vom Buchungserfolg.

Warum werden Kommissionsgebühren von der TESSVM erhoben?

Die Kommissionen sind eine Vermittlungsgebühr, die marktüblich ist. Mit 10-12% ist sie zudem unter dem Schnitt der internationalen Plattformen. Die Kommissionen tragen dazu bei, einen Teil der Kosten, die durch die Nutzung des Systems TOMAS anfallen, zu decken. Es werden keine jährlichen Fixgebühren erhoben. Die TESSVM deckt mit den Kommissionen einen Teil der Nutzungs- und Systemgebühren.

Welche Zusatzleistungen bietet die TESSVM an?

Zusätzlich zur kostenlosen Nutzung des Channel-Managers (abgesehen von einmaligen Aufschaltkosten) bietet die TESSVM ihren Partnern fachlichen Support und technische Unterstützung (z.B. bei Fragen zur Erfassung von Preisen etc.). Der Supportdienst steht an allen Werktagen zur Verfügung. In der Hauptsaison gibt es an den Wochenenden und an Feiertagen einen Pikett-Dienst für Notfälle. Dieser ist über die Gäste-Informationsstellen in Scuol, Samnaun oder Müstair erreichbar.





Wie kann man als Vermieter das System nutzen? Für wen ist es besonders geeignet?
Betrieben, die über kein eigenes Reservationssystem verfügen, bietet sich mit TOMAS die Möglichkeit, online buchbar zu sein und auf allen wichtigen Buchungsplattformen präsent zu sein. TOMAS eignet sich vor allem für kleinere Hotels und Ferienwohnungen, die so eine grössere Online-Visibilität erhalten. Betriebe, die ein eigenes Reservationssystem haben (v.a. grössere Hotels), können TOMAS als Channel bei sich anbinden, um auf den Kanälen der TESSVM ebenfalls zu erscheinen. Sie nutzen grundsätzlich jedoch ihr eigenes Buchungssystem für die Verwaltung.

Es gibt wenig Buchungen über die TESSVM (Webshop, Gäste-Info). Läuft etwas schief?
Nein. In den vergangenen 10-15 Jahren hat sich das Buchungsverhalten der Gäste grundlegend verändert. Die Mehrheit der Gäste bucht heutzutage online. Diesen Markt dominieren die grossen Plattformen wie Booking.com und andere. Gäste, die wie früher im Tourismusbüro anrufen und sich wegen einer Unterkunft informieren, sind heute die Ausnahme und nicht mehr die Regel. Für Unterkunftsanbieter sind deshalb folgende Dinge zentral, wenn sie ihre Unterkunft dennoch erfolgreich vertreiben möchten:

- Ein zeitgemässer Online-Auftritt mit aktuellen und hochwertigen Bildern, aktuellen Preisen und Verfügbarkeiten sowie guten Gästebewertungen (und damit verbunden natürlich die Möglichkeit zur Online-Buchung)
- Eine auf den Betrieb angepasste Strategie in Bezug auf die Distribution der Unterkunft in den verschiedenen Buchungsportalen wie Booking.com, e-domizil etc. Dies ist ein laufender Prozess, der aktiv verfolgt werden muss und in der Verantwortung des Unterkunftsanbieters liegt. Wir bieten gerne Support.
- Ein starker Direktvertrieb (d.h. kommissionsfreie Buchungen über die eigene Webseite, per Mail oder Telefon)
- Ein hoher Stammgästeanteil, der ebenfalls direkt bucht
- Um online Direktbuchungen zu generieren muss auch online kommuniziert werden (Webseite, Newsletter, Social Media, evtl. bezahlte Onlinepräsenz etc.). Dies ist wiederum in der Verantwortung der Vermieter.

Warum arbeitet die TESSVM mit TOMAS?
Mit dem System bieten wir den Unterkunftsanbietern die Möglichkeit, die Ferienobjekte in den Webshops der TESSVM sowie auf internationalen Buchungsplattformen zu präsentieren, um somit mehr Aufmerksamkeit im Markt zu erlangen. Darüber hinaus ist von zentraler Bedeutung, dass wir mit TOMAS unsere Pauschalangebote und («neu») Ferienerlebnisse online anbieten können bzw. damit die gesamte administrative Abwicklung erfolgt. In Bezug auf die Unterkunftsanbieter sieht sich die TESSVM als Ermöglicher: Sie bietet all jenen Betrieben, die selbst kein Reservationssystem haben, eine unkomplizierte Möglichkeit, ihre Unterkunft auf verschiedenen Kanälen buchbar zu machen. Besonders Ferienwohnungen und kleine Hotels schätzen und nutzen diese Möglichkeit. Für grössere Betriebe macht es mehr Sinn, die eigenen Systeme zu nutzen, welche aber jederzeit an TOMAS angebunden werden können, um auch auf den Kanälen der TESSVM verfügbar zu sein.

Wird das System auch hinterfragt?
Ja. Wir stellen uns die Frage, ob der Betrieb eines Reservationssystems durch eine DMO noch zeitgemäss ist, immer wieder und auch aktuell. Dabei ist es ein Abwägen zwischen den Services, die wir den Unterkunftsanbieter damit offerieren können, im Verhältnis zu den Aufwänden, die wir als TESSVM haben (Lizenzgebühren sowie Supportdienstleistungen). Wenngleich das System nicht kostendeckend betrieben werden kann, stufen wir den Mehrwert insbesondere für kleinere Betriebe und die Parahotellerie nach wie vor so hoch ein, dass wir derzeit noch daran festhalten. Ob wir in Zukunft ganz darauf verzichten oder beispielsweise auf eine Open-Booking-Lösung setzen, ist noch nicht geklärt.

